

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 360°
COMO HERRAMIENTA DE RETROALIMENTACIÓN EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
AGRICOLA E INVERSIONES L&F S.A.C. CHIMBOTE - 2012”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
*Licenciado en Administración***

AUTOR:

Christian Quispe Flores

ASESOR:

Mg. Olenka Espinoza Rodríguez

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Recursos Humanos

Chimbote - Perú

2012

Dedicatoria

Principalmente dedico este Trabajo a Dios, por darme la sabiduría, amor y paciencia, soy testigo de su amor siempre me ha dado fuerzas para avanzar y seguir adelante en los momentos más difíciles.

Este trabajo también está dedicado a mis seres queridos, mis padres, mis hermanos y mi amada esposa, siempre me brindaron la confianza y el apoyo necesario para dar todo de mí.

A las personas que confiaron en mí, para llevar a cabo este trabajo de investigación, a mis profesores que me han guiado con sus conocimientos y experiencias, a mis amigos que no dudaron en apoyarme para realizar esta investigación.

Agradecimiento

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

En primer lugar a Jesucristo, mi Señor y Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día con su Santo Espíritu.

A mis Padres, por creer y confiar siempre en mí, apoyándome en todas las decisiones que he tomado en la vida.

A mis maestros, en especial al Mg. Olenka Espinoza Rodríguez, por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe final de tesis, titulado *“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 360° COMO HERRAMIENTA DE RETROALIMENTACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGRICOLA E INVERSIONES L&F S.A.C. CHIMBOTE - 2012”*, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

El objetivo principal de la presente investigación es analizar la aplicación del sistema de evaluación de desempeño 360° como herramienta de retroalimentación en el desempeño laboral, implementado por la empresa objeto de estudio; ello a fin de enfatizar en la importancia de esta herramienta innovadora en el campo de los recursos humanos.

Esperando recibir las observaciones pertinentes de parte del honorable jurado, en aras de contribuir con las mejoras de la presente investigación, se pone a disposición el presente informe final de tesis y quedo muy agradecido por tal cometido.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
1. INTRODUCCION.....	10
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación.....	16
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos.....	22
1.1.5.1. General.....	22
1.1.5.2. Específico.....	22
1.2. MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO.....	23
1.2.1. Marco teórico.....	23
1.2.2. Marco conceptual.....	47
2. MARCO METODOLOGICO.....	50
2.1. Hipótesis.....	50
2.2. Variables.....	50
2.2.1. Definición conceptual.....	50
2.2.2. Definición operacional.....	50
2.3. Metodología.....	51
2.3.1. Tipos de estudio.....	51
2.3.2. Diseño.....	51
2.4. Población y muestra.....	51
2.5. Método de investigación.....	51

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
2.7. Método de análisis de datos.....	53
3. RESULTADOS.....	56
4. DISCUSIÓN.....	79
5. CONCLUSIONES.....	86
6. SUGERENCIAS.....	89
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
8. ANEXOS.....	92

RESUMEN

La presente investigación titulada "Análisis del sistema de evaluación de desempeño 360° como herramienta de retroalimentación en el desempeño de los trabajadores de la empresa "Agrícola e Inversiones L&F S.A.C." Chimbote - 2012", tuvo como objetivo analizar la aplicación del sistema de evaluación implementado por la empresa objeto de estudio, ello a fin de enfatizar en la importancia de esta herramienta innovadora para mejorar el desempeño de los trabajadores, valiéndose de una filosofía de evaluación integral, para lo cual se consideró variables intrínsecas tales como el sexo, la edad y el nivel de instrucción, consideradas como variables que pudieron haber interferido; el objetivo antes definido surge como acción concreta a la pregunta investigación general, ¿Cómo influye el Sistema de evaluación de desempeño 360° como herramienta de retroalimentación en el desempeño de los trabajadores de la empresa Agrícola e Inversiones L & F S.A.C. Chimbote - 2012?

Con la finalidad de lograr tal objetivo se emprendió una investigación descriptiva con diseño no experimental transversal; la población de estudio estuvo conformada por todos los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo, siendo la muestra igual a población, un total de 43 trabajadores; los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario conformado por un total de 9 ítems, orientados a medir la aplicación del sistema de evaluación del desempeño 360°, y un total de 18 ítems, a fin de medir los niveles de desempeño laboral en términos de deficiente, regular, bueno, muy bueno y sobresaliente; el análisis de los datos se realizó en base a tablas de frecuencias, gráficos de barras y la prueba Chi cuadrado de Pearson a fin de relacionar el desempeño con el sexo, la edad y el nivel de instrucción

De los resultados obtenidos, se abordó a las siguientes conclusiones, casi todos los factores o indicadores del desempeño laboral, como efectividad, Habilidades, información y técnicas usada por el trabajador, Actitud afectiva, eficiencia y rendimiento se presentaron en los niveles desde bueno hasta sobresaliente, a excepción de los indicadores, programas de desarrollo impartidos, y las tareas realizadas, esto fue motivo para sugerir a la empresa "Agrícola e Inversiones L&F

S.A.C." que para la implementación de programas de desarrollo debe tener en cuenta el perfil de la carrera profesional, teniendo en cuenta que el nivel de instrucción está asociado al desempeño según la prueba Chi cuadrado de Pearson, lo que implica que la satisfacción no está interfiriendo, el programa de desarrollo debe estar acorde con el cargo requerido para las proyecciones o planes visionarios y debe considerar las perspectivas laborales del trabajador.

Palabras Claves: Sistema, evaluación, desempeño, programa de desarrollo, Prueba Chi Cuadrado.

ABSTRACT

This research entitled "Analysis of system performance evaluation 360 ° as a feedback tool in the performance of the employees of the company" Agricultural and Investments L & F SAC "Chimbote - 2012", aimed to analyze the implementation of the evaluation system implemented by the company under study, this in order to emphasize the importance of this innovative tool for improving performance of workers, using a comprehensive assessment philosophy, which was considered to intrinsic variables such as sex, age and educational attainment, considered as variables that could have interfered, the goal set before concrete action arises as to the general research question, ¿How influences the performance appraisal system as 360 ° feedback tool in the performance of company workers Agricultural and Investments L & F SAC Chimbote - 2012?

In order to achieve this objective we undertook a descriptive study with cross nonexperimental design, the study population consisted of all employees from different areas of work, being equal to the sample population, a total of 43 workers, the data were obtained through a questionnaire comprised of a total of 9 items, designed to measure the implementation of the performance appraisal system 360, and a total of 18 items to measure job performance levels in terms of poor fair, good, very good and outstanding, the data analysis was performed based on frequency tables, bar graphs and Pearson Chi-square test in order to relate the performance to sex, age and educational attainment

From the results obtained, the following conclusions addressed almost all the factors or indicators of job performance, and effectiveness, skills, information and techniques used by the worker, affective attitude, efficiency and performance levels were presented from good to outstanding , except for the indicators, development programs offered, and the tasks performed, this was reason to suggest the company "Agricultural and Investments L & F SAC" that implementation of development programs should take into account the profile of career , given that the level of education is associated with performance under Pearson Chi-square test, which means that satisfaction is not interfering, the

development program must be commensurate with the required fee for projections or plans visionary and must consider the worker's job prospects.

Keywords: system, evaluation, performance, development program, Chi Square Test.